# Vårdgaranti inom primärvård

**Förstärkt vårdgaranti inom primärvård**

Vårdgarantin gäller för de patienter som inte kan omhändertas genom rådgivning om egenvård vid den första kontakten. Har patienten ett

* nytt hälsoproblem
* oväntad eller kraftig försämring av ett tidigare känt medicinskt problem
* utebliven behandlingseffekt

ska patienten erbjudas medicinsk bedömning inom tre dagar av legitimerad personal (inklusive kurator) som har mest kompetens att möta patientens behov.

Medicinsk bedömning kan utöver traditionellt besök också utföras som en distanskontakt via telefon\*, video, eller chatt\*. Dessa besök ska innehållsmässigt motsvara ett traditionellt mottagningsbesök. Vårdkontakten ska registreras som ett besök, patientavgift ska tas ut och vårdkontakten ska dokumenteras i journalen med diagnos- och åtgärdskod.

**\***identitet måste kunna säkerställas

Obligatoriskt krav i Region Halland gällande diagnos- och åtgärdskodning (KVÅ-kod) är att samtlig legitimerad personal inkl. kuratorer ska diagnoskoda alla ny- och återbesök enligt ICD 10 SE. Åtgärdskodning (KVÅ) är till för verksamhetsuppföljning. Ansvar för omfattning av åtgärdskodning (KVÅ) åligger verksamhetsledning/verksamhetschef att besluta om.

Som stöd till diagnos- och åtgärdskodning finns lathundar framtagna för respektive yrkeskategori. Lathundar finns på vårdgivarwebben länk: <https://vardgivare.regionhalland.se/behandlingsstod/diagnos-och-atgardskodning-primarvard/>

**Registrering av Nybesök- Orsak väntan**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Orsak till vårdkontakt**  | **Nybesök****Ja/Nej** | **Orsak väntan** | **Omfattas av den förstärkta vårdgarantin** | **Kommentarer** |
| Patienten remitteras eller söker själv för ett nytt medicinskt problem/nytt hälsoproblem för patienten  | JA | V | JA |  |
| Oväntad/kraftig försämring/förändring av ett tidigare känt medicinskt problem (till exempel patient med kronisk sjukdom). | JA | V | JA | Bokas som nybesök trots återbesök då besöket ingår i vårdgarantin |
| Patient ”som inte blev bra” efter nyligen genomförd behandling på vårdcentralen (utebliven behandlingseffekt) och därför vill komma på ett nytt besök.  | JA | V | JA | Bokas som nybesök trots återbesök då besöket ingår i vårdgarantin |
| Patient som tidigare ”färdigbehandlats” på den egna kliniken, remitteras eller söker själv för komplikation eller utebliven behandlingseffekt. Patienten har inget pågående hälsoärende.  | JA | V | JA |  |
| Remiss från specialiserad vård för nyupptäckt medicinskt problem som inte har handlagts av eller behandlats av den specialiserade vården. | JA | V | JA |  |
| Remiss från specialiserad vård för fortsatt kontroll/uppföljning efter genomförd behandling. | NEJ | K | NEJ |  |
| Patienter som remitteras internt på VC. | NEJ | K | NEJ |  |
| Vaccinationer och hälsointyg (t.ex. körkortsintyg, intyg till försäkringsbolag och liknande, influensa vaccination, reseprofylax) | NEJ | K | NEJ |  |
| Patienten erbjuds medicinsk bedömning 3 inom kalenderdagar, men ber uttryckligen att få komma senare | JA | P | NEJ |  |
| **När ska patienten registreras med Patientvald väntetid**  | **Nybesök** **JA/NEJ** | **Orsak väntan** | **Omfattas av den förstärkta vårdgarantin** | **Kommentar** |
| Patienten erbjuds medicinsk bedömning 3 inom kalenderdagar, men ber uttryckligen att få komma senare.  | Ja | P | JA | Detta gäller även när patienten vill träffa en annan legitimerad personal än den som vårdenheten erbjuder.  |
| Enheten kan inte erbjuda medicinsk bedömning inom tre dagar, men frågar patienten om medicinsk bedömning över tidsgränsen passar. Patienten accepterar den längre väntetiden.  | JA | V | JA | Om enheten inte kan erbjuda tid inom tre dagar, kan PvV aldrig registreras |
| Patienten har bokat tid via webbtidbok längre fram än tre dagar.  | JA | V | JA | Webbtidbokenerbjuder tid inomtre dagar sompatienten kan välja. Patienten väljerdock en tid somligger utanförtidsgränsen. |
| Patienten har bokat tid via webbtidbok inom tre dagar.  | JA | V | JA | Webbtidboken erbjuder tider inom tre dagar som patienten kan välja och patienten väljer en tid inom tre dagar.  |
| Enheten kan inte erbjuda medicinsk bedömning inom tre dagar, men frågar patienten om medicinsk bedömning över tidsgränsen passar. Patienten accepterar den längre väntetiden.  | JA | V | JA | Om enheten inte kan erbjuda tid inom tre dagar, kan PvV aldrig registreras |
| **Ombokningar/avbokningar**  | **Nybesök****JA/NEJ** | **Orsak** **väntan** | **Omfattas av den förstärkta vårdgarantin** | **Kommentar** |
| Patienten har en bokad tid inom tre dagar men ringer någon/några dagar före och meddelar förhinder. Enheten kan inte erbjuda ny tid inom tidsgränsen tre dagar.  | JA | P | JA |  |
| Patienten har en bokad tid. Vårdcentralen avbokar tiden på grund av sjukdom hos t.ex. läkare eller av annat skäl.  | JA | V | JA |  |
| **Uteblivande**  | **Nybesök****JA/NEJ** | **Orsak** **väntan** | **Omfattas av den förstärkta vårdgarantin** | **Kommentar** |
| Patienten uteblir från överenskommen besökstid inom tre dagar och hör av sig senare och vill ha en ny tid (alternativt enheten kontaktar patienten)  | JA | P | JA |  |
| **Övrigt**  | **Nybesök****JA/NEJ** | **Orsak****väntan** | **Omfattas av den förstärkta vårdgarantin** | **Kommentar** |
| Kvinnlig patient erbjuds medicinsk bedömning inom tre dagar hos manlig läkare/legitimerad personal. Patienten vill till varje pris komma till en kvinnlig läkare/legitimerad personal, som inte kan ta emot inom tre dagar.  | JA | P | JA | Exemplet gäller även när manlig patient vill träffa en manlig läkare. |
| Enheten bedömer att patienten inte har behov av att träffa läkare/legitimerad personal, men patienten vägrar acceptera beskedet. Efter diskussion ger enheten med sig och bokar en tid som dock överstiger tidsgränsen tre dagar.  | JA | V | JA | Om vårdcentralen beslutar att patienten ska komma på medicinsk bedömning, ska patienten erbjudas tid inom tre dagar. |

**REGISTERINGAR I VAS**

**BOKNING VID ”DROP IN MOTTAGNING”**

Vid registrering av ett obokat nybesök (ett tidigare inte känt hälsoproblem) på ”Drop in mottagningen” ska man i rutan för nybesök ange JA**.**Görs ett återbesök på ”Drop in” mottagningen” ska man i rutan för nybesök låta NEJ stå kvar.



**BOKNING I BOKNINGSUNDERLAG**

Följande koder ska registreras i Orsak väntan fältet: V,K,&P.

Följande koder ska INTE registreras i Orsak väntan fälten: M, EH, HV, & OR.

V= Vårdgaranti

K= Kontrollbesök/Återbesök (används inte vid nybesök: ja).

P= Patientvald väntetid (patient som tackat nej till erbjuden tid (faktisk tid) inom 3 dagar och får en tid bortom 3 dagars gräns).

Nybesök: Ja Orsak väntan: V Vårdgaranti - tid inom 3 dagar

Nybesök: Ja Orsak väntan: P Patientvald väntetid > 3 dagar

Nybesök: Nej Orsak väntan: K Kontroll/Återbesök

|  |
| --- |
| Nybesök: Ja Orsak väntan: K ANVÄNDS INTENybesök: Nej Orsak väntan: V ANVÄNDS INTE |

**AKUT betyder att patientens tillstånd kräver omedelbart omhändertagande!**